

GUIA DE ACOLHIMENTO DO UTENTE



USF S. VÍTOR
Unidade de Saúde Familiar



Mais e melhor saúde!



REPÚBLICA
PORTUGUESA
SAÚDE



SNS SERVIÇO NACIONAL
DE SAÚDE



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE
BRAGA



USF S. VÍTOR
Unidade de Saúde Familiar

GUIA DE ACOLHIMENTO DO UTENTE



Mais e melhor saúde!

ÍNDICE

1. IDENTIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS	4
1.1. Equipa Médica	4
1.2. Equipa de Enfermagem.....	4
1.3. Equipa do Secretariado Clínico	5
2. ESTRUTURA ORGÂNICA	6
2.1. Estrutura Interna Geral	6
2.1.1. Responsáveis pela Gestão das Equipas de Programas de Saúde	7
3. ÁREA GEOGRÁFICA DE ATUAÇÃO.....	8
4. OFERTA ASSISTENCIAL.....	9
4.1. Horário da Unidade de Saúde	9
4.2. Alternativa Assistencial.....	9
4.3. Acessibilidade à USF	9
4.4. Serviços prestados	11
4.4.1. Serviços Médicos	11
4.4.2. Serviços de Enfermagem.....	12
4.4.3. Secretariado Clínico.....	13
4.5. Consulta Programada/ Outros cuidados de Saúde programados	14
4.5.1. Consulta Programada.....	14
4.5.1.1. <i>Informações gerais</i>	14
4.5.1.2. <i>Consulta Médica</i>	14
4.5.1.3. <i>Consulta/Cuidados de Enfermagem</i>	15
4.5.2. Consulta Aberta	16
4.5.2.1. <i>Informações gerais</i>	16
4.5.2.2. <i>Equipa Médica</i>	16
4.5.2.3. <i>Equipa de Enfermagem</i>	18
4.5.3. Consulta Domiciliária	20
4.6. Renovação de Receituário Crónico	21
4.7. Transcrição de Exames.....	21
4.8. “A Palavrinha”	21

4.9. Serviços mínimos em caso de ausência dos Profissionais	22
4.9.1. Equipa Médica	22
4.9.2. Equipa de Enfermagem	22
4.10. Contacto com os Cuidados de Saúde	24
4.10.1. Contacto presencial	24
4.10.2. Atendimento Telefónico	25
4.10.3. Endereço Eletrónico	26
5. FLUXOGRAMA DO UTENTE	28
6. HORÁRIOS DE CONSULTAS DE GRUPOS VULNERÁVEIS E DE RISCO	29
6.1. Equipas Médica e de Enfermagem	29
7. FELICITAÇÕES/RECLAMAÇÕES/SUGESTÕES E ESCLARECIMENTOS	31
7.1. Felicitações/Sugestões/Reclamações	31
7.2. Esclarecimentos	31
7.3. Gabinete do Cidadão	32
8. CARTA DE QUALIDADE	33
9. CARTA DOS DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES	35
10. PEDIDO DE 2^a OPINIÃO	37
11. PEDIDO DE MUDANÇA DE MÉDICO/ENFERMEIRO DE FAMÍLIA	38
12. OUTRAS INFORMAÇÕES	39

1. IDENTIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS

1.1. Equipa Médica

MÉDICOS	CONTACTOS
Dr.ª Ana Gomes	apaula.gomes@ulsb.min-saude.pt
Dr.ª Ana Sousa da Silva	afslsilva@ulsb.min-saude.pt
Dr.ª Ângela Fernandes	angela.fernandes@ulsb.min-saude.pt
Dr. José Marques	jmmarques@ulsb.min-saude.pt
Dr. Luís Sousa	lmsousa@ulsb.min-saude.pt
Dr.ª Milena Rouytcheva	mrouytcheva@ulsb.min-saude.pt
Dr.ª Tahydi Valle	trvcollado@ulsb.min-saude.pt

1.2. Equipa de Enfermagem

ENFERMEIROS	CONTACTOS
Enf.º Abel Gonçalves	apgoncalves@ulsb.min-saude.pt
Enf.ª Alexandra Fernandes	amofernandes@ulsb.min-saude.pt
Enf.ª Cristina Marquês	cmmmarques@ulsb.min-saude.pt
Enf.ª Maria do Carmo Silva	mccosilva@ulsb.min-saude.pt
Enf.º Nuno Gonçalves	nmtgoncalves@ulsb.min-saude.pt
Enf.ª Sónia Ramos	smmraramos@ulsb.min-saude.pt
Enf.ª Zilda Ribeiro	zmmribeiro@ulsb.min-saude.pt

1.3. Equipa do Secretariado Clínico

SECRETÁRIAS CLÍNICAS	CONTACTOS
Alexandrina Fadigas	afadigas@ulsb.min-saude.pt
Paula Garcia	agarcia@ulsb.min-saude.pt
Sílvia Oliveira	rsvolveira@ulsb.min-saude.pt
Sandra Oliveira	sifoliveira@ulsb.min-saude.pt
Zélia Vieira	zvieira@ulsb.min-saude.pt
Sara Noversa	snoversa@ulsb.min-saude.pt

2. ESTRUTURA ORGÂNICA

2.1. ESTRUTURA INTERNA GERAL

Coordenadora da USF	– Dr. ^a Tahydi Rosalia Valle Collado
Conselho Geral	– Composto por todos os elementos da Equipa Multiprofissional
Conselho Técnico	<ul style="list-style-type: none">– <u>Médica</u>: Ângela Fernandes– <u>Enfermeira</u>: Alexandra Fernandes– <u>Secretária Clínica</u>: Sandra Oliveira
Outros Órgãos de Apoio	<ul style="list-style-type: none">– Interlocutor de Saúde, Higiene e Segurança<ul style="list-style-type: none">▪ <u>Médica</u>: Ana Sousa da Silva▪ <u>Enfermeira</u>: Sónia Ramos▪ <u>Secretariado Clínico</u>: Sílvia Oliveira– Consultas Programada e Abertas<ul style="list-style-type: none">▪ <u>Médico</u>: Ângela Fernandes▪ <u>Enfermeira</u>: Cristina Marquês▪ <u>Secretariado Clínico</u>: Sandra Oliveira

2.1.1. Responsáveis pela Gestão das Equipas de Programas de Saúde

Saúde da Mulher	Médica	Milena Rouytcheva
	Enfermeira	Maria Carmo Silva
	Secretária Clínica	Sílvia Oliveira
Saúde Infantil e Juvenil	Médica	Ana Gomes
	Enfermeira	Alexandra Fernandes
	Secretária Clínica	Zélia Vieira
Diabetes	Médica	Tahydi Valle
	Enfermeira	Abel Gonçalves
	Secretária Clínica	Sandra Oliveira
Saúde do Adulto e Hipertensão	Médica	Ângela Fernandes
	Enfermeiro	Nuno Miguel Gonçalves
	Secretária Clínica	Ana Paula Garcia
Saúde do Idoso	Médico	Ana Sousa da Silva
	Enfermeiro	Nuno Gonçalves
	Secretária Clínica	Alexandrina Fadigas
Visita Domiciliária	Médica	Tahydi Valle
	Enfermeira	Zilda Ribeiro
	Secretaria Clínica	Sara Noversa
Vacinas	Enfermeira	Sónia Ramos
	Secretária Clínica	Sara Noversa

3. ÁREA GEOGRÁFICA DE ATUAÇÃO

A USF S. Vítor compromete-se prestar cuidados de saúde aos utentes inscritos, residentes nas seguintes Freguesias do Concelho de Braga:

- Fraião,
 - Lamaçães,
 - Nogueira,
 - Nogueiró,
 - S. João do Souto,
 - São José de São Lázaro,
 - São Vítor.

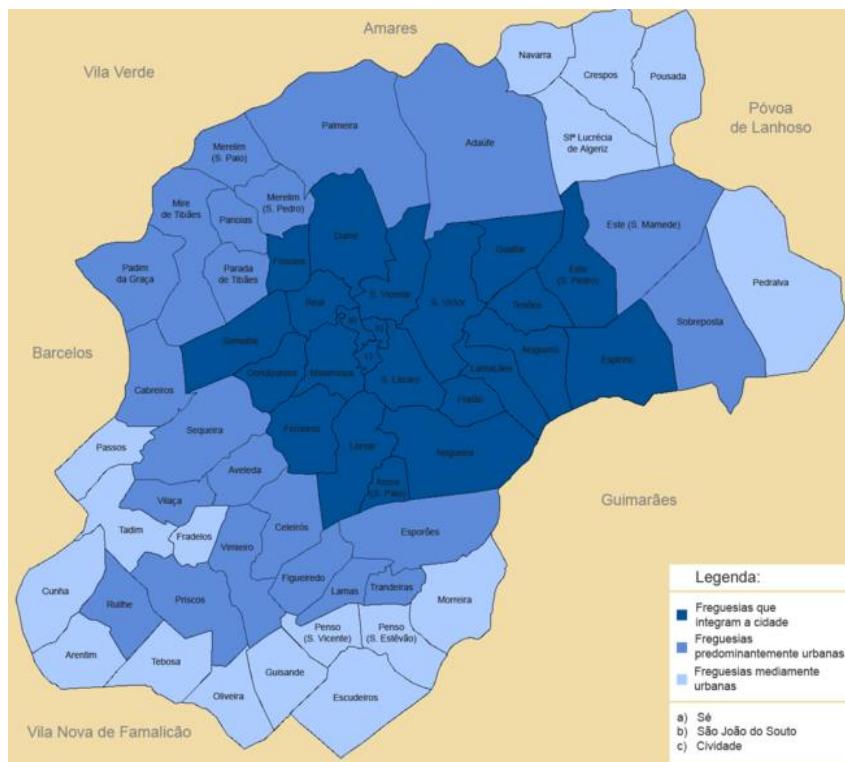


Figura 1 – Área Geográfica

Assumiremos as visitas domiciliárias dos utentes inscritos que, embora não sejam da nossa área de influência, pertençam ao concelho de Braga.

4. OFERTA ASSISTENCIAL

4.1. HORÁRIO DA UNIDADE DE SAÚDE

A USF S. Vítor funciona de 2^a a 6^a feira, das 8 às 20 horas.

4.2. ALTERNATIVA ASSISTENCIAL

Fora do horário de funcionamento da USF S. Vítor, poderá recorrer:

- Serviço de Atendimento Permanente da ULS de Braga

Local: Rua do Matadouro 52, 4700-248 Braga

Horário: Sábados, Domingos e Feriados (das 9h – 19h)

Telefone: 253 262 544

- Serviço de Urgência do Hospital de Braga

Local: Rua das Comunidades Lusíadas 133, 4710-367 Braga

Horário: Diariamente, 24h/dia

Telefone: 253 027 000

4.3. ACESSIBILIDADE À USF

A USF está localizada em rua plana, pouco acidentada, tendo entrada rampeada e toda a Unidade funciona em piso térreo.

Os utentes podem chegar à USF por via pedonal ou por transporte motorizado.

Na via pública, à entrada da USF, existem 2 lugares de estacionamento, devidamente sinalizados, para Transporte Urgente de Utentes e Táxis assim como para veículos que transportam pessoas com Mobilidade Reduzida, com respetivo dístico.

A USF é ainda servida por uma ampla rede de transportes públicos, o autocarro, que faz a ligação da USF a vários pontos da cidade, incluindo ao Hospital de Braga (hospital de referência), ao centro da cidade assim como ao Pólo Universitário. Para o efeito, existe uma paragem de autocarros em frente à Unidade, do outro lado da via pública.

Os autocarros que servem a USF são operados pela empresa de Transporte Urbanos de Braga (TUB) e correspondem aos percursos:

- **7** (S. Mamede D'Este - Celeirós)
- **24** (Sequeira-Gualtar)

- **31** (Rua 25 de Abril – S. Mamede D’Este (Rola))
- **66** (Gualtar – Cabreiros)
- **74** (Bairro das Camélias - Hospital)
- **907** (Misericórdia – S. Mamede D’Este)
- **943** (Estação de Caminho de Ferro – Universidade do Minho)

No caso de os utentes recorrerem à USF por transporte próprio, a Unidade não dispõe de parque de estacionamento para o efeito, contudo existem várias ruas contíguas à USF com lugares para parqueamento e não sujeito a pagamento. Todavia, atendendo ao facto de se tratar de uma zona habitacional e por existirem vários estabelecimentos de ensino nas imediações, por vezes o parqueamento poderá ser mais demorado do que o desejado, aconselhando-se os utentes a recorrer à USF com a antecedência considerada necessária para o efeito.

A disponibilidade de parqueamento automóvel privado, vulgos parques, na proximidade da USF é escassa.

4.4. SERVIÇOS PRESTADOS

4.4.1. Serviços Médicos

- Consultas de Medicina Geral e Familiar
 - Saúde de Adultos
 - Grupos Vulneráveis
 - Saúde Infantil/Juvenil
 - Saúde Materna
 - Planeamento Familiar
 - Grupos de risco
 - Hipertensos
 - Diabéticos
 - Consultas domiciliárias
 - Consulta Aberta/Intersubstituição
 - Consulta dos “5 dias”
- Contactos não presenciais
 - Renovação de receituário crónico
 - Registo e orientação subsequente de MCDTs
 - Elaboração de relatórios médicos
 - Leitura e resposta “À palavrinha”
- Agendamento de consultas preventivas no âmbito da vigilância de Grupos de Risco e Grupos Vulneráveis
- Apoio à Formação Pré e Pós-graduada
- Promoção de Reuniões Clínicas

4.4.2. Serviços de Enfermagem

- Consulta de Enfermagem
 - Saúde de Adultos
 - Grupos Vulneráveis
 - Saúde Infantil/Juvenil
 - Saúde Materna
 - Planeamento Familiar
 - Grupos de risco
 - Hipertensos
 - Diabéticos
 - Consultas domiciliárias
 - Consulta Aberta/Intersubstituição
 - Vacinação
- Atividades Terapêuticas (são exemplos a administração de terapêutica, o tratamento de feridas, a algaliação, a entubação nasogástrica)
- Apoio à Formação Pré e Pós-Graduada
- Promoção de Reuniões

4.4.3. Secretariado Clínico

- Atendimento e encaminhamento do utente
 - programação e marcação de consultas: programadas e não programadas
 - monitorização do tempo de espera e desistências
- Gestão da comunicação
 - difusão atualizada do funcionamento dos serviços
 - informação a pedido
- Gestão de Procedimentos administrativos
 - participação na gestão dos processos clínicos
 - participação nos procedimentos referentes à prescrição crónica
 - registo e acompanhamento relativos à referenciação
 - gestão dos dados administrativos do utente
 - gestão das áreas de apoio administrativo
 - participação na gestão dos sistemas de informação
 - participação na receção e na resposta a felicitações/elogios, sugestões e reclamações dos utentes

4.5. CONSULTA PROGRAMADA/ OUTROS CUIDADOS DE SAÚDE PROGRAMADOS

4.5.1. Consulta Programada

4.5.1.1. *Informações gerais*

Todo o utente inscrito na USF S. Vítor tem a possibilidade de agendar uma **consulta programada**. As consultas programadas, são agendadas com antecedência, pelo que têm **hora marcada**.

O utente deve comparecer na USF S. Vítor 15 antes da hora de agendamento para os devidos procedimentos administrativos, não sendo garantido o atendimento após a hora de agendamento.

Com 48h de antecedência receberá uma mensagem no número de telemóvel registado na sua ficha de utente a relembrar a data e hora da consulta programada. Caso, por qualquer motivo, não possa comparecer, agradecemos o aviso prévio de modo a melhor gerirmos o atendimento aos utentes inscritos na USF.

Relativamente à consulta médica, com vista a aumentar a acessibilidade ao atendimento dos utentes pelo próprio Médico de Família, sempre que o utente necessite de atendimento mais célere do que o disponível em consulta programada mas não apresente critérios para observação em regime de Consulta Aberta, a USF disponibiliza a “**Consulta dos 5 dias**” (ex.: avaliação de MCDTs com alterações).

4.5.1.2. *Consulta Médica*

A USF S. Vítor dispõe de consultas médicas programadas no âmbito de:

- Saúde Infantil e Juvenil
- Planeamento Familiar
- Saúde Materna
- Diabetes
- Hipertensão
- Saúde de Adulto
- Consulta Domiciliária
- “Consulta dos 5 dias”

4.5.1.3. Consulta/Cuidados de Enfermagem

A USF S. Vítor dispõe de consultas de Enfermagem programadas e outros cuidados de saúde no âmbito de:

- Saúde Infantil e Juvenil
- Planeamento Familiar
- Saúde Materna e Reprodutiva
- Diabetes
- Hipertensão
- Saúde de Adultos
- Saúde do Idoso
- Atitudes terapêuticas¹
- Vacinação
- Consulta Domiciliária

¹ Quando o utente se dirige à USF para administração de terapêutica prescrita no exterior, deve fazer-se acompanhar de **documento comprovativo de prescrição** (guia terapêutica, fotocópia da receita médica), caso contrário a terapêutica não será administrada.

4.5.2. Consulta Aberta

4.5.2.1. *Informações gerais*

Esta consulta destina-se a todos os utentes inscritos na USF assim como a utentes em situações clínicas esporádicas, desde que apresentem sintomas agudos a necessitar de cuidados de saúde com maior brevidade.

Estes utentes poderão ser observados por qualquer um dos elementos da equipa médica/enfermagem, sendo distribuídos por ordem de chegada e de acordo com a disponibilidade de agendamento nos horários para o efeito, não sendo assegurada a observação pelo seu Médico de Família/Enfermeiro de Família.

Assim que todas as disponibilidades de atendimento estejam esgotadas, poderá não ser garantido um novo pedido de atendimento, mesmo que a USF esteja em horário de funcionamento.

Dado tratar-se de uma consulta de curta duração, em caso de atraso por parte do utente, não será garantida observação do mesmo.

4.5.2.2. *Equipa Médica*

A consulta aberta médica será realizada no próprio dia e poderá ser agendada, presencialmente ou via telefone perante os seguintes motivos:

- **Sintomatologia aguda:** aparecimento de sintoma súbito/ de novo, nos últimos dias/última semana (exemplo: febre, tosse, vômitos, diarreia, queixa de dor, ...)
- **Agudização de doença crónica:** utentes com diagnósticos já estabelecidos e que tenham um agravamento da sua patologia de base (exemplos: utente com diagnóstico de hipertensão arterial com elevação dos valores da tensão arterial; utente com patologia respiratória crónica e agravamento dos sintomas; ...)
- **Certificados de Incapacidade Temporária (CIT):** apenas deve ser agendada uma Consulta Aberta para emissão de CIT quando o médico de família do utente se encontra ausente da USF por um período superior a 3 dias

Existem períodos de atendimento médico no âmbito da CA no seguinte horário:

2 ^a feira		3 ^a feira		4 ^a feira		5 ^a feira		6 ^a feira	
MANHÃ	8h 2	8h	8h	8h	8h	8h	8h	8h	8h 5
	8h30m	8h30m	8h30m	8h30m	8h30m	8h30m	8h30m	8h30m	8h30m
	9h	9h 2	9h	9h 2+2	9h	9h	9h	9h	9h
	9h30m	9h30m	9h30m	9h30m	9h30m	9h30m	9h30m	9h30m	9h30m
	10h 4	10h 4	10h 4	10h 4	10h 4+2	10h 4+2	10h 4+2	10h 4+2	10h Reunião
	10h30m	10h30m	10h30m	10h30m	10h30m	10h30m	10h30m	10h30m	10h30m
	11h 2	11h	11h	11h 2	11h	11h	11h	11h	11h 5
	11h30m	11h30m 2	11h30m	11h30m	11h30m	11h30m	11h30m	11h30m	11h30m
	12h 4	12h 4	12h 4	12h 4	12h 2+4	12h 2+4	12h 2+4	12h 2+4	12h 5
	12h30m	12h30m	12h30m	12h30m	12h30m	12h30m	12h30m	12h30m	12h30m
TARDE	13h 4	13h 4	13h 5						
	13h30m	13h30m	13h30m	13h30m	13h30m	13h30m	13h30m	13h30m	13h30m
	14h 4	14h 2	14h	14h 2	14h	14h	14h	14h	14h 2
	14h30m	14h30m	14h30m	14h30m	14h30m 1	14h30m 1	14h30m 1	14h30m 1	14h30m
	15h 4	15h 4	15h 4	15h 4	15h 2	15h 2	15h 2	15h 2	15h 2
	15h30m	15h30m	15h30m	15h30m	15h30m 2	15h30m 2	15h30m 2	15h30m 2	15h30m
	16h	16h 4	16h 4	16h 4	16h 4	16h 4	16h 4	16h 4	16h 2
	16h30m 4	16h30m 4	16h30m 4	16h30m	16h30m	16h30m	16h30m	16h30m	16h30m
	17h	17h	17h	17h 4	17h 4	17h 4	17h 4	17h 4	17h 2
	17h30m	17h30m	17h30m	17h30m	17h30m 2	17h30m 2	17h30m 2	17h30m 2	17h30m
	18h 4	18h 4	18h 4	18h 2	18h 2	18h 2	18h 2	18h 2	18h 2
	18h30m	18h30m	18h30m	18h30m 2	18h30m	18h30m	18h30m	18h30m	18h30m
	19h	19h	19h	19h	19h	19h	19h	19h	19h 2
	19h30m	19h30m	19h30m	19h30m	19h30m	19h30m	19h30m	19h30m	19h30m

4.5.2.3. *Equipa de Enfermagem*

A consulta aberta de Enfermagem será realizada no próprio dia e poderá ser agendada, presencialmente ou via telefone perante os seguintes motivos:

- **Início de tratamentos** de enfermagem (pensos, injetáveis)
- **Administração de medicação aguda** (exemplo: medicação prescrita em consulta aberta médica)
- **Vacinação** de utentes apenas em contexto de **situações clínicas esporádicas**
- Necessidade de **contraceção**, quando não se encontre resposta atempada em consulta programada (em situações que o utente vai iniciar pela primeira vez o método). Caso se trate de uma situação em que o utente faltou, sem aviso prévio, deverá ser agendada consulta para o respetivo Enfermeiro de Família
- **Realização de teste rápido de deteção de anticorpos contra o vírus da imunodeficiência humana**, apenas em situações de urgência e não como rotina

Existem períodos de atendimento de enfermagem no âmbito da CA no seguinte horário:

	2 ^a feira	3 ^a feira	4 ^a feira	5 ^a feira	6 ^a feira
MANHÃ	8h	8h	8h	8h	8h
	8h30m	8h30m	8h30m	8h30m	8h30m
	9h	9h	9h	9h	9h
	9h30m	9h30m	9h30m	9h30m	9h30m
	10h	10h	10h	10h	10h
	10h30m	10h30m	10h30m	10h30m	10h30m
	11h	11h	11h	11h	11h
	11h30m	11h30m	11h30m	11h30m	11h30m
	12h	12h	12h	12h	12h
	12h30m	12h30m	12h30m	12h30m	12h30m
TARDE	13h	13h	13h	13h	13h
	13h30m	13h30m	13h30m	13h30m	13h30m
	14h	14h	14h	14h	14h
	14h30m	14h30m	14h30m	14h30m	14h30m
	15h	15h	15h	15h	15h
	15h30m	15h30m	15h30m	15h30m	15h30m
	16h	16h	16h	16h	16h
	16h30m	16h30m	16h30m	16h30m	16h30m
	17h	17h	17h	17h	17h
	17h30m	17h30m	17h30m	17h30m	17h30m
	18h	18h	18h	18h	18h

4.5.3. Consulta Domiciliária

A USF S. Vitor compromete-se a realizar consultas domiciliárias programadas (médicas e de enfermagem) aos utentes na Unidade com dependência física e funcional que necessitem de cuidados de saúde e não se possam deslocar à USF (em colaboração com os recursos na comunidade). Neste grupo incluem-se:

- utentes **alectuados**, com patologias crónicas incapacitantes que necessitem de cuidados agudos de diversa ordem (alterações da integridade cutânea; administração de terapêutica, excetuando soroterapia; avaliação de glicemia capilar e tensão arterial, entre outras intervenções)
- utentes com **incapacidades de locomoção**, definitivas ou transitórias e com patologias do âmbito dos CSP, que possam fazer tratamentos no domicílio, com o apoio dos familiares
- utentes com doença crónica grave que estejam **dependentes**
- utentes com neoplasias em fase terminal, enquanto aguardam integração na RNCCI – Cuidados paliativos domiciliários
- **famílias disfuncionais/com risco familiar**, em que seja necessário/imprescindível abordar o contexto sociofamiliar

O pedido deverá ser entregue no Secretariado Clínico, sendo a situação avaliada e dada uma resposta no prazo máximo de 3 dias úteis em função dos critérios clínicos existentes.

A USF não disponibiliza Consultas Domiciliárias “urgentes”.

4.6. RENOVAÇÃO DE RECEITUÁRIO CRÓNICO

Para renovação de medicação crónica, não necessita de agendar consulta. Para o efeito, poderá fazer a solicitação:

- **presencialmente**, junto do Secretariado Clínico: devendo obrigatoriamente fazer-se acompanhar do cartão de cidadão e do guia de medicação crónica assim como informar como pretende obter o receituário a ser prescrito (papel, SMS ou email)
- por **telefone (Tlf 253 600 590)**, usando o serviço TeleQ
- por **email (usf.saovitor@ulsb.min-saude.pt)**, enviando os respetivos dados e sem os quais o seu pedido não poderá ser atendido: **identificação** - nome completo e nº SNS, **medicação** pretendida, nº de embalagens e **método de obtenção** do receituário - papel, SMS ou email - com os dados devidamente atualizados
- **eletronicamente** através do e-agenda

A USF responderá ao seu pedido no prazo máximo de 3 dias úteis (exceto se enviar pedido por email, em que poderá ir até aos 6 dias).

Não será possível a prescrição de medicação que não seja para uso pessoal ou que não faça parte da sua medicação crónica.

Caso se verifique nas prescrições anteriores, a disponibilidade de medicação que está a ser solicitada, o seu pedido não será atendido. Neste sentido, verifique sempre receitas anteriores antes de fazer o pedido (usando o formato de papel, verificando os SMS com o farmacêutico ou consultando o Portal do Utente online). Ajude-nos a melhor os nossos serviços.

4.7. TRANSCRIÇÃO DE EXAMES

Não é da responsabilidade do Médico de Família a transcrição de exames solicitados por outros médicos (*Despacho nº10430/2011, de 18 de agosto, alínea 3*).

4.8. “A PALAVRINHA”

Caso a solicitação do utente não se enquadre em nenhuma das tipologias em oferta, a USF disponibiliza “A palavrinha”. É um documento preenchido pelo utente, onde este expõe

a sua situação/dúvida clínica para posterior análise médica ou enfermagem. Será dada resposta no prazo máximo de 3 dias úteis.

4.9. SERVIÇOS MÍNIMOS EM CASO DE AUSÊNCIA DOS PROFISSIONAIS

4.9.1. Equipa Médica

Quando faltar um Médico – **ausências de curta duração (inferior a 2 semanas)** – os serviços que são assegurados por outros profissionais em horário escalado rotativo, são os seguintes:

- Situações de doença aguda
- Situações de urgência em planeamento familiar
- Orientação das situações de interrupção voluntária de gravidez
- Renovação de receituário crónico no caso de ausências superiores a cinco dias úteis
- Renovação dos certificados de incapacidade temporária para o trabalho no caso de ausências superiores a três dias úteis
- Consultas de saúde materna se a situação de ausência interferir com a vigilância normal da grávida, designadamente, primeira consulta, diagnóstico pré-natal quando aconselhado, controlo laboratorial e imagiológico do segundo e terceiro trimestre, referenciação para consulta de termo e consulta de revisão do puerpério
- Primeira consulta na vida do recém-nascido
- Consultas programadas não suscetíveis de alteração para outra data sem comprometer a personalização dos cuidados, ou que não foi possível desmarcar.

4.9.2. Equipa de Enfermagem

Quando faltar um Enfermeiro – **ausências de curta duração (inferior a 2 semanas)** – os serviços que são assegurados por outros profissionais, são os seguintes:

- Consultas programadas não suscetíveis de alteração para outra data sem comprometer a personalização dos cuidados, ou que não foi possível desmarcar
- Primeira consulta na vida do recém-nascido
- Consulta domiciliária, imprescindíveis: as restantes serão reagendadas para data posterior
- Vacinação

- Atividades terapêuticas

4.10. CONTACTO COM OS CUIDADOS DE SAÚDE

O utente poderá aceder aos serviços da USF **todos os dias úteis**, das 8 às 20 horas, através:

- **contacto presencial** na USF S. Vítor
- **telefone:** 253 600 590
- **endereço eletrónico:** *usf.saovitor@ulsb.min-saude.pt*

Poderá ainda aceder a serviços como agendamento de consultas e pedido de receituário crónico, através do **Portal do Utente** (<https://servicos.min-saude.pt/utente/>), sempre disponível, salvo falha dos sistemas informáticos.

4.10.1. Contacto presencial

A USF dispõe à entrada das suas instalações de um quiosque eletrónico, simplificando e modernizando o processo de atendimento ao utente.

O quiosque utiliza um sistema de senhas que lhe permitirá posterior atendimento, de acordo com a sua seleção:

- A.** Atendimento Geral
- B.** Consulta médica agendada
- C.** Consulta médica aberta
- D.** Enfermagem programada
- E.** Enfermagem não programada

Caso tenha número de utente definitivo do SNS, pode **efetivar automaticamente** uma consulta agendada (programada ou consulta aberta agendada previamente no dia), utilizando para o efeito o cartão de cidadão ou digitando o número de utente do SNS, premindo de seguida a senha adequada: “**B**”, “**C**”, “**D**” ou “**E**”.

O quiosque eletrónico apenas permite efetivar a consulta no intervalo de 30min antes até à hora do agendamento. Qualquer atraso em relação ao horário de agendamento, requer atendimento pelo Secretariado Clínico, não sendo garantida a observação.

Caso pretenda ser atendido por algum elemento do **Secretariado Clínico** (para fazer agendamentos, solicitar receituário, entregar resultados de exames, solicitar declarações/relatórios

ou para qualquer outro esclarecimento) ou não seja portador de número de utente do SNS ou este seja provisório, deverá premir “**Senha A**”.

Depois deverá aguardar que seja chamado pelo número da senha retirada.

Sempre que já tenha realizado um atendimento na USF e pretenda um novo atendimento por um motivo diferente, deve retirar uma nova senha de acordo com o pretendido e aguardar novamente (a título de exemplo, se efetivar uma consulta, utilizando para o efeito uma das senhas correspondentes e após o seu término necessitar de declaração de presença, deverá dirigir-se novamente ao Quiosque eletrónico e solicitar nova senha, desta vez seleccionando “A”).

4.10.2. Atendimento Telefónico

A USF S. Vítor disponibiliza aos seus utentes a possibilidade de atendimento telefónico através do número **253 600 590**, em todo o período de funcionamento, utilizando para o efeito o programa **Sara®**.

O atendimento inicial está automatizado por uma mensagem de voz que deve escutar atentamente, para posterior escolha adequada da **opção** pretendida:

1. Agendamento de consulta do dia por doença aguda (Consulta Aberta)
2. Agendamento consulta programada (Rotina)
3. Renovação de receituário
4. Outros assuntos
5. Para voltar a ouvir as opções marque 0

Deve **sempre aguardar o nosso contacto**. A sua chamada irá ser devolvida logo que possível.

Deve **evitar ligar várias vezes**, pois aumenta indevidamente o número de chamadas a devolver e consequente tempo de espera. Pretende-se que todas sejam devolvidas mesmo que os utentes já tenham a sua situação resolvida.

Deve ainda **escolher corretamente a Opção** que pretende, uma vez que não terá a sua situação resolvida, caso se verifique escolha indevida/incorrecta de opção.

Sempre que o utente solicite devolução de contacto telefónico por parte do MF e/ou EF, o Secretariado agendará um Contacto Não Presencial - Telefone na agenda do dia do profissional respetivo e escreverá no Registo Administrativo de Contacto o motivo do mesmo, caso o utente o mencione voluntariamente.

A resposta ao pedido será dada no prazo máximo de 3 dias úteis, como para qualquer contacto não presencial.

O profissional em questão fará no máximo 2 tentativas de devolução de contacto. Caso estes não sejam atendidos, a situação será dada como resolvida devendo o utente voltar a contactar a USF.

4.10.3. Endereço Eletrónico

A USF S. Vítor disponibiliza aos seus utentes e dentro do seu horário de funcionamento (dias úteis, das 8-20h) a possibilidade de envio de email através do endereço eletrónico ***usf.saovitor@ulsb.min-saude.pt***, desde que **sempre identificados com nome completo e número de utente do SNS**, para os seguintes efeitos:

- Pedido de **agendamento de consulta** programada (médica e/ou enfermagem)
 - Deve informar o tipo de consulta programada que pretende: médica e/ou enfermagem, seguido de Saúde Adultos, Saúde Infantil e Juvenil, Planeamento Familiar, Saúde Materna, Hipertensão arterial, Diabetes, Consulta Domiciliária
 - Caso tenha alguma data e horário preferencial, deverá indicar, ainda que possa não ser possível corresponder
- Pedido de **renovação de medicação crónica**
 - É obrigatório indicar: medicação pretendida, nº de embalagens e método de obtenção do receituário - papel, SMS ou email - com os dados devidamente atualizados
 - Só poderá ser solicitada medicação para uso pessoal e constante do seu guia de medicação crónica
- Envio de **resultados de exames realizados** e solicitados pelo seu Médico de Família
 - Deve, preferencialmente, anexar os resultados dos exames em formato pdf ou, caso use imagem, estas devem ser de qualidade, evitando o uso de *printscreens* de imagens de telemóvel.

Após registo administrativo de contacto pelo Secretariado Clínico, os pedidos de renovação de medicação assim como os resultados de exames enviados, serão posteriormente encaminhados para o seu Médico de Família para resolução, não sendo garantida a habitual resposta em 3 dias úteis.

O envio de mensagens eletrónicas deve ser sempre realizado pelo **próprio utente** ou pelo seu **representante legal**, escusando-se a USF de responsabilidade no caso de envio de informação clínica diretamente por entidades convencionadas.

Nos casos de **envio de mensagens eletrónicas aos fins de semana e feriados**, estas serão lidas a partir do primeiro dia útil seguinte, iniciando-se a contagem do tempo de resposta a partir daí. Assim a resposta será dada em 6 dias úteis uma vez que engloba o tempo de leitura pelo Secretário Clínico, encaminhamento e resposta do Médico/Enfermeiro de Família

Para qualquer outro assunto deverá contactar a USF por outros meios (presencialmente ou por telefone).

5. FLUXOGRAMA DO UTENTE



6. HORÁRIOS DE CONSULTAS DE GRUPOS VULNERÁVEIS E DE RISCO

5.1. Equipas Médica e de Enfermagem

	ENF.º ABEL GONÇALVES	ENF.ª ALEXANDRA FERNANDES	ENF.ª CRISTINA MARQUÊS	ENF.ª CARMO SILVA	ENF. NUNO GONÇALVES	ENF.ª SÓNIA RAMOS	ENF.ª ZILDA RIBEIRO
DR.ª ANA GOMES	3 ^ª feira (10:30 – 12)	5 ^ª feira (9:30-11)	4 ^ª feira (11-12)	2 ^ª feira (14:30-16) 4 ^ª feira (12-13)	4 ^ª feira (17:30-18:30)	3 ^ª feira (9-10:30)	2 ^ª feira (9-10:30)
DR. JOSÉ MARQUES	4 ^ª feira (12 -13) 5 ^ª feira (17:30 – 18:30)	2 ^ª feira (16-17)	5 ^ª feira (15:30-17)	4 ^ª feira (8:30-10)	4 ^ª feira (17-17:30)	4 ^ª feira (15:30-17h)	5 ^ª feira (14-15:30)
DR.ª ÂNGELA FERNANDES	3 ^ª feira (8:30-10)	4 ^ª feira (9 – 10h)	4 ^ª feira (10:30-12)	4 ^ª feira (11:30-12) 5 ^ª feira (15:30-16:30)	4 ^ª feira (14:30-15:30) 5 ^ª feira (14:30-15h)	5 ^ª feira (10:30-11:30)	4 ^ª feira (10-11:30)
DR.ª MILENA ROUYTCHEVA	2 ^ª feira (11:30-12) 4 ^ª feira (11-12)	4 ^ª feira (15:30-17)	2 ^ª feira (10-11:30)	5 ^ª feira (10-11:30)	2 ^ª feira (8:30-10h)	5 ^ª feira (8:30-10)	5 ^ª feira (17:30-19)
DR. Luís SOUSA	2 ^ª feira (10-11:30)	3 ^ª feira (8-8:30) 3 ^ª feira (11:30-12) 3 ^ª feira (16-16:30) 4 ^ª feira (11:30-12)	3 ^ª feira (9-9:30) 4 ^ª feira (10-11)	2 ^ª feira (14-14.30) 2 ^ª feira (15-15:30) 2 ^ª feira (16:30-17)	3 ^ª feira (15-16)	2 ^ª feira (15:30-16) 3 ^ª feira (14-15)	4 ^ª feira (8:30-10)
DRA. ANA SOUSA DA SILVA	2 ^ª feira (14-15)	3 ^ª feira (9-10) 4 ^ª feira (17:30-18)	3 ^ª feira (14:30-16)	3 ^ª feira (16-16:30) 3 ^ª feira (17-18) 5 ^ª feira (11:30-12)	5 ^ª feira (8:30-10)	2 ^ª feira (16:30-18)	5 ^ª feira (10-11:30)
DR.ª TAHYDI VALLE	4 ^ª feira (9-9:30) 5 ^ª feira (15:30-16:30)	3 ^ª feira (14:30-16) 5 ^ª feira (11:30-12)	2 ^ª feira (8:30-10)	5 ^ª feira (14-15:30)	4 ^ª feira (15:30-17)	4 ^ª feira (14-15:30)	3 ^ª feira (16-17:30)

7. FELICITAÇÕES/RECLAMAÇÕES/SUGESTÕES E ESCLARECIMENTOS

5.2. FELICITAÇÕES/SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES

O utente pode deixar a sua felicitação, sugestão e reclamação, em documento próprio:

- Livro de Felicitações;
- Impresso próprio para sugestões;
- Livro de Reclamações (Livro Amarelo).

Peça o documento no Secretariado Clínico e preencha-o.

Poderá ainda apresentar a sua felicitação, sugestão ou reclamação, *online*, através do portal da Entidade Reguladora da Saúde.

Dê-nos a sua opinião.

Mostre-nos o seu ponto de vista sobre os serviços prestados.

Ajude-nos a melhorar a prestação dos nossos serviços.

5.3. ESCLARECIMENTOS

A Coordenadora da USF S. Vítor, Dr.^a Tahydi Valle, encontra-se disponível para algum esclarecimento requerido pelo utente. Este atendimento obedecerá a uma marcação, realizado pelos elementos do Secretariado Clínico, de acordo com a disponibilidade da Coordenada da USF S. Vítor (2^a feira: das 16h às 18h).

5.4. GABINETE DO CIDADÃO

O Gabinete do Cidadão disponibiliza um atendimento a todos os utentes inscritos na ULS de Braga e destina-se a **receber as sugestões e reclamações** dos utentes dos serviços de saúde.

Responsável	Dr. Miguel Ângelo Carvalho Gomes
Horário	2 ^a a 6 ^a feira: das 9h:30 – 12h:30 / 14h:30 – 17h:30
Local	Largo Paulo Orósio, 2º andar
Telefone	253 209 200
E-mail	gc.braga@ulsb.min-saude.pt

8. CARTA DE QUALIDADE

CARTA DE QUALIDADE

A USF S. Vítor compromete-se:

- Prestar cuidados de saúde aos utentes inscritos na USF S. Vítor, cumprindo indicadores de avaliação de qualidade e uma prática Técnico-Científica atualizada, contribuindo para a melhoria dos níveis de saúde da comunidade.
- Prestar atendimento cortês, personalizado e de qualidade, em ambiente de satisfação para utentes e profissionais.
- Respeitar a liberdade de escolha dos utentes. Estar inscrito na USF S. Vítor pressupõe:
 - aceitar e respeitar as regras instituídas;
 - liberdade para não a integrar.
- Ouvir os contributos e sugestões dos utentes e, no futuro, fazer a discussão do Plano de Ação.
- Prestar toda a informação aos utentes e divulgar os seus direitos e deveres.
- Prestar a informação aos utentes através da página online da USF ou mensagens e folhetos informativos disponibilizados na sala de espera, sobre:
 - a USF S. Vítor;
 - temas relevantes para a promoção de saúde e prevenção da doença.
- Ajudar a resolver problemas e reclamações que nos cheguem através da caixa de sugestões, diretamente ou através do livro de reclamações.
- Garantir a prestação de cuidados de saúde todos os dias úteis das 8 às 20 horas.
- Garantir a realização de consultas domiciliárias, médicas e de enfermagem, quando a situação o justifique e desde que o utente esteja inscrito na USF e resida no concelho de Braga.
- Garantir a realização de consultas no próprio dia:
 - Médicas: a todos os utentes com doença aguda;
 - Enfermagem: a todos os utentes com necessidade de cuidados agudos.

- Garantir que para uma consulta programada o tempo de espera não ultrapasse os 15 minutos.
- Garantir os atendimentos telefónico e eletrónico em tempo útil, com profissionalismo e cortesia.
- Garantir atendimentos médico e de enfermagem em regime de intersubstituição, na ausência do seu médico ou enfermeiro de família.
- Garantir o acesso a consultas de vigilância a todos os utentes que pretendam ser seguidos na USF S. Vítor:
 - Saúde Infantil e Juvenil;
 - Grávidas: com a salvaguarda de que todas as situações de risco serão referenciadas ao Hospital de Braga;
 - Planeamento Familiar: inclui a distribuição de métodos contraceptivos aprovados pela Direção Geral de Saúde e a colocação de dispositivos intrauterinos e implantes e subcutâneos;
 - Diabéticos: com a avaliação através do Plano de Auditoria Interna da Diabetes;
 - Hipertensos;
 - Utentes com patologias crónicas.
- Garantir a todos os utentes informação sobre o horário do seu médico e enfermeiro de família e com as alternativas assistenciais no período em que a USF S. Vítor se encontra encerrada, para uma melhor utilização dos serviços.
- Utilizar os princípios da simplificação dos processos e da desburocratização dos procedimentos.

9. CARTA DOS DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

DIREITOS DOS UTENTES

1. Direito a ser tratado no respeito pela dignidade humana.
2. Direito ao respeito pelas suas convicções culturais, filosóficas e religiosas.
3. Direito à privacidade na prestação de todo e qualquer ato médico.
4. Direito a receber os cuidados adequados ao seu estado de saúde incluindo o direito a receber assistência religiosa e espiritual.
5. Direito a ser informado acerca dos serviços de saúde existentes, suas competências e níveis de cuidados e, bem assim, direito à informação sobre a sua situação de saúde.
6. Direito de escolha dos Serviços e prestadores de cuidados de saúde na medida dos recursos existentes.
7. Direito de obter uma segunda opinião sobre a sua situação de saúde.
8. Direito a decidir, a todo o momento, sobre os cuidados de saúde que lhe são propostos, e a emitir diretivas antecipadas de vontade e nomear procurador de cuidados de saúde.
9. Direito a dar ou recusar o seu consentimento, antes de qualquer acto médico ou participação em investigação ou ensino clínico.
10. Direito de acesso aos dados registados no seu processo clínico.
11. Direito à confidencialidade de toda a informação clínica e elementos identificativos que lhe respeitam.
12. Direito a constituir entidades que o representem e que defendam os seus interesses.
13. Direito dos menores e incapazes a poderem ter quem os represente.
14. Direito ao acompanhamento nos serviços de saúde nomeadamente por familiar ou outra pessoa por si escolhida.
15. Direito a apresentar sugestões e reclamações.
16. Direito a intervir nos processos de tomada de decisão em saúde e na gestão participada das instituições do SNS.

DEVERES DOS UTENTES

17. Dever de zelar pelo seu estado de saúde.
18. Dever de fornecer aos profissionais de saúde todas as informações necessárias para obtenção de um correto diagnóstico e adequado tratamento.
19. Dever de respeitar os direitos dos outros doentes/utentes, bem como os dos profissionais com os quais se relacione.
20. Dever de colaborar com os profissionais de saúde, no que respeita às indicações que lhe são recomendadas e, por si, livremente aceites.
21. Dever de respeitar as regras de organização e funcionamento dos Serviços e estabelecimentos de saúde.
22. Dever de utilizar os serviços de saúde de forma apropriada e de colaborar ativamente na redução de gastos desnecessários.
23. Dever de pagar os encargos que derivem da prestação dos cuidados de saúde, de acordo com as determinações legais.

10. PEDIDO DE 2^a OPINIÃO

Aos utentes assiste o direito de procurar uma **segunda opinião médica** sobre a sua situação de doença, diagnóstico e opções de tratamento disponíveis.

Caso pretenda obter uma 2^a opinião, deve manifestar seu desejo através do **preenchimento de impresso próprio** dirigido ao Coordenador da USF.

Para o efeito, contacte o Secretariado Clínico.

11. PEDIDO DE MUDANÇA DE MÉDICO/ENFERMEIRO DE FAMÍLIA

A USF possibilita ainda a **mudança de médico e/ou enfermeiro de família** a todos os seus utentes.

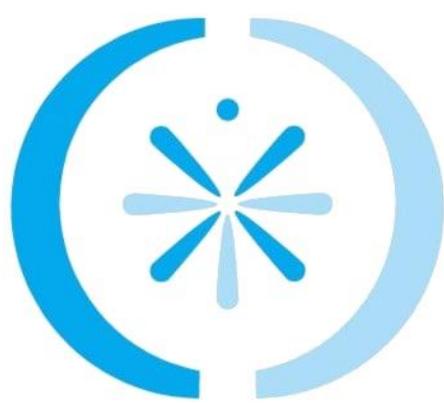
Caso pretenda mudar de MF e/ou EF, deve manifestar o seu desejo através do **preenchimento de formulário próprio** dirigido ao Coordenador da USF.

Para o efeito, contacte o Secretariado Clínico.

12. OUTRAS INFORMAÇÕES

Se o utente pretender consultar o Plano de Ação e Relatório de Atividades pode solicitá-lo no Secretariado Clínico.

Poderá ainda consultar o Plano de Ação da USF S. Vítor, online, acedendo à Plataforma “Bilhete de Identidade dos Cuidados de Saúde Primários”, em <https://bicsp.min-saude.pt>.



USF SÃO VÍTOR
Unidade de Saúde Familiar